



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

**ESCUELA ACADEMICO
PROFESIONAL DE ADMINISTRACION**

DESARROLLO DE TESIS:

**“INFLUENCIA DEL CLIMA LABORAL EN EL
DESEMPEÑO DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO
EN LA EMPRESA DEL BANCO SAGA FALABELLA
SEDE CENTRAL DE SURQUILLO 2011”.**

**PARA OBTENER EL TITULO PROFESIONAL DE:
LICENCIADO EN ADMINISTRACION**

AUTOR:

Cabrera Solórzano, Zuly Jannet

Línea de Investigación: Gestión y Desarrollo Empresarial

ASESOR:

Docente MBA José Jorge Rodríguez Figueroa

Docente Ing. Teresa Miranda Herrera

LIMA – PERU

2012

DEDICATORIA

El presente estudio de investigación se lo dedico a mi Madre y a mi Papito porque siempre estuvieron aconsejándome alentándome para seguir adelante y lograr mis objetivos. Hoy es el inicio de una nueva vida profesionalmente gracias por el apoyo.

AGRADECIMIENTOS

El presente trabajo de investigación es un esfuerzo a todos las personas que contribuyeron de diferentes maneras ya sea directa o indirectamente, dándome su apoyo incondicional, acompañándome en los momentos más difíciles y alegres de mi vida.

A Dios por llevarme a su lado a lo largo de mi vida siempre llenándome de alegría y gozo. Dándome la paz espiritual, salud, amor hacia mi prójimo.

Agradezco a mi Madre por su cariño, paciencia, comprensión y apoyo desde siempre, inculcándome que todo lo que sueña es posible realizarlo. a mis hermanos quienes me han inundado en la alegría de compartir todos nuestros sentimientos y proyectos viendo los grandes logros y tropiezos de una forma natural. A mi papito quien me ha inculcado valores y a quien admiro por su fortaleza de carácter a pesar de todos los problemas a los que se ha enfrentado en su vida, siempre saliendo con su gusto.

A todos aquellos docentes que me enseñaron en el transcurso de mi carrera gracias a ellos quiénes me brindaron los conocimientos, sus experiencias que de una u otra forma, colaboraron o participaron en la realización de esta investigación, hago extensivo mi más sincero agradecimiento.

A mis amigos, compañeros del salón que en el transcurso de todos estos cinco años académicos de convivencia se convirtieron en grandes persona al compartir los buenos momentos y qué decir de los días difíciles a los cuales les deseo de todo corazón que sigan adelante.

La autora

PRESENTACIÓN

Señores miembros del Jurado:

Dando cumplimiento a las normas del Reglamento de elaboración y sustentación de la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad “Cesar Vallejo”, Pongo a consideración de vuestro criterio profesional la evaluación del presente informe de investigación denominada: **“INFLUENCIA DEL CLIMA LABORAL EN EL DESEMPEÑO DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO EN LA EMPRESA DEL BANCO SAGA FALABELLA SEDE CENTRAL DE SURQUILLO 2011”** elaborado con el propósito de obtener el título de licenciado en Administración.

La presente investigación realizada es de tipo descriptivo correlacional, donde se busca hallar la relación entre la variable independiente y la variable dependiente.

Agradeciéndoles por anticipado el apoyo por las sugerencias y apreciaciones que nos dieron en el transcurso de la de investigación se sirvan hacernos al respecto.

RESUMEN

Este trabajo es el resultado de un estudio referente al Clima Laboral y el Desempeño del personal administrativo en la Empresa del Banco Saga Falabella, sede central de Surquillo 2011 departamento Lima.

La investigación es de tipo correlacional y descriptivo. La muestra estudiada fue a 38 colaboradores en la Empresa del Banco Saga Falabella, en el Distrito de Surquillo, donde ubicamos a todo los colaborado donde aplica su mejor estrategia. Teniendo en cuenta cómo se desarrollan las actividades de dichos colaboradores, limitando mi muestra hacia el personal administrativo, para saber si el clima laboral mejora con una capacitación y se pueda relacionar significativamente con el desempeño, para ello se hizo un análisis de confiabilidad del instrumento alfa de cronbach para la aplicación de la encuesta. Se aplicó el cuestionario para la recolección de la información, el cual constó de 12 preguntas referentes al Clima Laboral y 06 preguntas al Desempeño Laboral.

Se concluyó según los resultados obtenidos que existe relación directa entre el clima Laboral y el Desempeño del personal administrativo en la Empresa del Banco Saga Falabella sede central de Surquillo 2011, así como también que la comunicación, la satisfacción laboral y el trabajo en equipo se relaciona directamente con el factor empresarial, capital, trabajo y competencia que tiene cada uno de nuestras unidades de investigación. Aprobando la hipótesis general y las hipótesis específicas.

ABSTRACT

This work is the result of a study on the working climate and the performance of the administrative staff in the Company of the Bank Saga Falabella, in the District of Surquillo department of Lima.

The research is not descriptive correlational. The study sample was to 38 partners in the Company of the Bank Saga Falabella, in the District of Surquillo, where placed ourselves to all the worked where you apply your best strategy. taking into account as they develop the activities of these collaborators, limiting my shows to the administrative staff, To find out if the labor climate improved with training and can be related significantly to performance, for this was done a reliability analysis of the instrument Cronbach's alpha for the implementation of the survey. A questionnaire was applied to the data collection, which consisted of 12 questions relating to the Working Climate and 06 questions to the Occupational Performance.

It was concluded according to the results obtained that there is a direct relationship between the labor climate and the performance of the administrative staff in the Company of the Bank Saga Flabella, as well as communication, The job satisfaction and teamwork is directly related to the business factor, capital, labor, and competition that has each one of our research units. By adopting the general hypothesis and specific hypotheses.

INDICE

AGRADECIMIENTOS

PRESENTACIÓN

RESUMEN

ABSTRACT

INTRODUCCIÓN

CAPÍTULO I.-PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1 Planteamiento del Problema.	01
1.2. Formulación del problema	05
1.3. Justificación.....	06
1.3.1.Delimitaciones espacial.....	07
1.3.2 Delimitaciones temporal.....	07
1.4. Antecedentes	08
1.5. Objetivo	08
1.5.1.Objetivos generales.....	08
1.5.2.Objetivo especificos.....	08

CAPÍTULO II.- MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de tesis.	09
2.2. Marco de definiciones.....	12
2.3. Base teorica.....	18
2.4. Marco conceptual	21

CAPÍTULO III.- MARCO METODOLÓGICO

3.1. Hipótesis.....	30
3.1.1. Hipótesis General	30
3.1.2. Hipótesis específicas.....	30
3.2. Variable - Operacionalidad	31
3.2.1. Definición conceptual - nominal.....	31
3.2.2. Definición Operacional	31
3.3. metodológico	32
3.3.1. Tipo de estudio	32
3.3.2. diseño.....	32
3.4. Población y muestra	33
3.5. Metodo de investigacion.....	33
3.6. Tecnicas e instrumentos de recoleccion de datos.....	34
3.7. Métodos de análisis de datos	35

CAPÍTULO IV.- RESULTADOS

4.1. Descripción - interpretación	36
4.2. Discusión.....	56

CONCLUSIONES

SUGERENCIAS

GRÁFICOS

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

INTRODUCCION

Actualmente podemos notar que los valores evolucionan rápidamente y los recursos se vuelven escasos, es así que cada vez es más necesario conocer aquello que influye sobre el rendimiento de los individuos en el trabajo, es así que el clima laboral determina la forma la cual perciben su trabajo, su rendimiento, su productividad y su satisfacción.

El propósito de este proyecto es dar a conocer la importancia del Clima Laboral como herramienta para mejorar la satisfacción de los colaboradores de la empresa, identificando y analizando el ambiente humano, dentro del cual realizan sus labores día a día.

El clima laboral es importante, porque influye en el desempeño, y la satisfacción del colaborador. Asimismo refleja el estilo de vida de la organización, siendo factible proponer planes para generar valor.

Teniendo en cuenta un buen clima laboral se alienta la participación y conducta de los miembros en la organización, logrando así compromiso y mayor desempeño.